

Universitas Bina Nusantara

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Skripsi Strata 1 - Semester Ganjil tahun 2005 / 2006

ANALISIS DAN PERANCANGAN E-PAYMENT (SMART CARD) PADA PT. EXPRESS TRANSINDO UTAMA (TAKSI EXPRESS)

Ardiles Limantara – 0600616491
Priscillia Ratu Liliana – 0600654060

Abstrak

PT.Express Transindo Utama merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi taksi dan telah melakukan inovasi dalam sistem pembayaran menggunakan tiket kredit. Era persaingan industri jasa sejenis dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tinggi serta ancaman kriminalitas taksi yang semakin marak, menuntut industri jasa taksi untuk menciptakan keunggulan serta meningkatkan keamanan dan kualitas jasanya dengan tidak menyampingkan kepuasan pengguna jasa yang merupakan tujuan utama dari pelayanan jasa.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif frekuensi, analisis deskriptif *crosstabs*, dan analisis Porter. Selain itu penulis juga menggunakan metode studi kepustakaan dan juga melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuesioner dan wawancara dengan pihak perusahaan, maka disusunlah analisis terhadap sistem pembayaran yang sedang berjalan.

Berdasarkan analisis sistem pembayaran yang sedang berjalan, ditemukan beberapa kelemahan, seperti bentuk fisik tiket kredit yang mudah rusak dan hilang, penyalahgunaan sistem pembayaran dan penanganan sistem dengan penyusunan laporan manual. Maka dirancang sistem pembayaran secara elektronik *e- payment* menggunakan *smart card*, diharapkan dengan proses pembayaran secara elektronik kelemahan sistem pembayaran saat ini dapat diatasi.

Kata Kunci

Analisis, Perancangan, e-Payment, smart card

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya karena penulis telah diberikan kekuatan mental dan fisik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya dengan melalui segala hambatan yang ada.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum program strata 1 jurusan ekonomi program studi manajemen Universitas Bina Nusantara. Penulis mengharapkan bahwa skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan dapat berguna bagi PT.Express Transindo Utama dan teman-teman mahasiswa lainnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- ♦ Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc selaku Rektor Universitas Bina Nusantara.
- ♦ Bapak Parulian Sihotang, Ak., M.Acc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Nusantara.
- ♦ Bapak Antonius Herusetya SE.,MM Ak., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bina Nusantara.
- ♦ Bapak Donny Budhi Utoyo, ST., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, kritik, serta pengetahuannya selama penulisan skripsi ini.
- ♦ Bapak Albert Sutandi, selaku *EDP Manager* PT. Express Transindo Utama yang telah memberikan banyak data, informasi dan kesempatan serta kerjasama bagi penulis selama melakukan penelitian ini.
- ♦ Bapak Subri dan bapak Supriyadi selaku *despatcher* di Plaza Senayan yang telah membantu selama proses pengumpulan data.
- ♦ Orang tua, saudara, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan moril dan meteril kepada kami dalam penyusunan skripsi ini.
- ♦ Teman-teman asisten Lab. Management yang telah memberikan masukan mengenai pengolahan data kepada penulis.
- ♦ Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini

Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, terdapat banyak kekurangan dan kesalahan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis sangat menghargai dan mengharapkan segala saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, perusahaan tempat penulis melakukan survey, para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya sebagai awal terbentuknya penelitian- penelitian lain secara lebih lanjut mengenai topik ini.

Jakarta, 12 Januari 2006

Penyusun,

Penyusun,

Ardiles Limantara

Priscillia Ratu Liliana

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xxi
Bab 1 . PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
Bab 2. LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Sistem, Analisis dan Perancangan Sistem	8
2.1.1 Pengertian Sistem	8
2.1.2 Pengertian Analisis Sistem	8
2.1.3 Pengertian Perancangan Sistem	8
2.2 Pengertian Manajemen	9
2.3 <i>Internet, Intranet, Ekstranet</i>	9
2.3.1 Pengertian <i>Internet</i>	9
2.3.2 Pengertian <i>Intranet</i>	9
2.3.3 Pengertian <i>Ekstranet</i>	9
2.4 <i>Electronic Business (E-Business)</i>	9
2.4.1 Sejarah Singkat <i>E-Business</i>	9
2.4.2 Definisi <i>E-Business</i>	11
2.4.3 Manfaat <i>E-Business</i>	12
2.4.4 Infrastruktur <i>E-Business</i>	13
2.5 Pengertian <i>E-commerce</i>	14
2.6 <i>Electronic Payment</i>	15

2.6.1 Pengertian <i>E-Payment</i>	15
2.6.2 <i>Authentication</i>	16
2.6.3 <i>Authorization</i>	17
2.7 <i>Smart Card</i>	17
2.7.1 Sejarah dan Penjelasan <i>Smart Card</i>	17
2.7.2 Pengertian <i>Smart Card</i>	18
2.7.3 <i>Stored Value Smart Card</i>	19
2.7.4 <i>Contact Versus Contactless IC Card</i>	20
2.7.5 <i>Smart Card Reader</i>	21
2.8 Pengertian Konsumen, Pelanggan dan Kepuasan	21
2.8.1 Konsumen (<i>Consumer</i>)	21
2.8.2 Pelanggan	22
2.8.3 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	22
2.8.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	23
2.9 Pengertian Jasa	25
2.9.1 Pengertian Jasa	25
2.9.2 Kualitas Jasa	27
2.10 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.10.1 Bagan Alir Tahapan Analisis Kuesioner	29
2.11 Metodologi Penelitian	30
2.11.1 Jenis dan Metodologi Penelitian	30
2.11.2 Teknik Pengumpulan Data	30
2.11.3 Definisi Operasional Dan Instrumen Pengukuran	32
2.11.4 Teknik Analisis Data	35
2.11.4.1 Analisis Porter	35
2.11.4.2 Analisis Deskriptif Frekuensi dan frekuensi Crosstabs	37
2.11.4.3 Diagram Kartesius	37
Bab 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	41
3.1 Perkembangan Perusahaan	41
3.1.1 Sejarah Perusahaan	41
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
3.1.3 Lokasi Perusahaan	43
3.2 Kondisi Bisnis Perusahaan	43
3.2.1 Analisis Porter	43

3.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Pekerjaan	46
3.3.1 Struktur Organisasi	46
3.3.2 Uraian Pekerjaan	47
Bab 4. ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	52
4.1 Analisis Sistem Pembayaran yang Sedang Berjalan	52
4.2 Permasalahan yang dihadapi	58
4.3 Uji Reliabilitas dan Validitas	58
4.4 Analisis Kuesioner Deskriptif Frekuensi	63
4.4.1 Data Diri Responden	64
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Penggunaan Jasa Taksi	67
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pembayaran Secara Elektronik	71
4.5 Analisis Deskriptif <i>Crosstabs</i>	77
4.5.1 Analisis Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Data Diri Dengan Tingkat Penggunaan Jasa Taksi	79
4.5.2 Analisis Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Data Diri Dengan Tanggapan Terhadap Sistem Pembayaran Secara Elektronik (<i>e-payment</i>)	89
4.5.3 Analisis Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Tingkat Penggunaan Jasa Taksi Dengan Tanggapan Terhadap Sistem Pembayaran Secara Elektronik (<i>e-payment</i>)	104
4.5.4 Analisis Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Dengan Model E-Payment	111
4.6 Analisis Diagram Kartesius	142
4.7 Usulan Pemecahan Masalah	169
4.8 Usulan Sistem Yang Baru	170
4.9 Rancangan Sistem <i>E-Payment (Smart Card)</i> Yang Diusulkan	171
4.9.1 Rancangan Diagram Alir Kerja <i>E-Payment (Smart Card)</i>	171
4.9.2 Rancangan Bagan Alir	175
4.10 Implikasi Rancangan Sistem <i>E-Payment (Smart Card)</i>	178
4.10.1 Implikasi Rancangan Pengisian Ulang <i>E-Payment (Smart Card)</i>	179
4.11 Hasil Penelitian	181
Bab 5. SIMPULAN DAN SARAN	184
5.1 Simpulan	184
5.2 Saran	185

5.3 Keterbatasan	185
Daftar Pustaka	187
Riwayat Hidup	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Perspektif Mengenai E-Commerce 14
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian 33
Tabel 4.1	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner 59
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner 61
Tabel 4.3	Tabulasi Frekuensi Menurut Usia Responden 64
Tabel 4.4	Tabulasi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin Responden 65
Tabel 4.5	Tabulasi Frekuensi Menurut Pekerjaan 66
Tabel 4.6	Tabulasi Frekuensi Menurut Seberapa Sering Responden Menggunakan Taksi dalam Satuan Minggu 67
Tabel 4.7	Tabulasi Frekuensi Menurut Taksi Yang Digunakan Responden 68
Tabel 4.8	Tabulasi Frekuensi Menurut Besar Pengeluaran Responden Untuk Biaya Taksi dalam Sebulan 69
Tabel 4.9	Tabulasi Frekuensi Menurut Pernahkah Responden Merasa Dirugikan Secara Nominal dalam Pembayaran Tarif atau Argo Taksi 70
Tabel 4.10	Tabulasi Frekuensi Menurut Seringkah Melakukan Pembayaran Menggunakan Kartu 71
Tabel 4.11	Tabulasi Frekuensi Menurut Pernahkah Responden Melakukan Pembayaran Dengan Kartu Pada Jasa Transportasi 72
Tabel 4.12	Tabulasi Frekuensi Menurut Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi 73
Tabel 4.13	Tabulasi Frekuensi Menurut Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express 74
Tabel 4.14	Tabulasi Frekuensi Menurut Harapan Responden Terhadap Jumlah Nominal Kartu Prabayar Untuk Taksi 75
Tabel 4.15	Tabulasi Frekuensi Menurut Harapan Responden Terhadap Lama Jangka Waktu Kartu Prabayar Untuk Taksi 76
Tabel 4.16	Tahap Analisis <i>Crosstabs</i> 77
Tabel 4.17	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Seberapa Sering 79

Responden Menggunakan Taksi		
Tabel 4.18	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Seberapa Sering Responden Menggunakan Taksi	79
Tabel 4.19	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Seberapa Sering Responden Menggunakan Taksi	80
Tabel 4.20	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Taksi Yang Sering Responden Gunakan	81
Tabel 4.21	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Taksi Yang Sering Responden Gunakan	82
Tabel 4.22	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Taksi Yang Sering Responden Gunakan	82
Tabel 4.23	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Seberapa Besar Pengeluaran Responden Untuk Biaya Taksi Dalam Sebulan	84
Tabel 4.24	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Seberapa Besar Pengeluaran Responden Untuk Biaya Taksi Dalam Sebulan	85
Tabel 4.25	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Seberapa Besar Pengeluaran Responden Untuk Biaya Taksi Dalam Sebulan	85
Tabel 4.26	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Pengalaman Responden Dirugikan Secara Nominal Dalam Pembayaran Tarif Taksi	87
Tabel 4.27	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Pengalaman Responden Dirugikan Secara Nominal Dalam Pembayaran Tarif Taksi	87
Tabel 4.28	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Pengalaman Responden Dirugikan Secara Nominal Dalam Pembayaran Tarif Taksi	87
Tabel 4.29	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Seringkah Responden Melakukan Pembayaran Menggunakan Kartu Elektronik	89
Tabel 4.30	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Seringkah Responden Melakukan Pembayaran Menggunakan Kartu Elektronik	89
Tabel 4.31	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Seringkah Responden Melakukan Pembayaran Menggunakan Kartu	89

	Elektronik	
Tabel 4.32	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Pernahkah Responden Melakukan Pembayaran Dengan Kartu Elektronik Dalam Menggunakan Jasa Transportasi	91
Tabel 4.33	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Pernahkah Responden Melakukan Pembayaran Dengan Kartu Elektronik Dalam Menggunakan Jasa Transportasi	91
Tabel 4.34	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Pernahkah Responden Melakukan Pembayaran Dengan Kartu Elektronik Dalam Menggunakan Jasa Transportasi	91
Tabel 4.35	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	93
Tabel 4.36	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	93
Tabel 4.37	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	93
Tabel 4.38	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	95
Tabel 4.39	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	96
Tabel 4.40	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	96
Tabel 4.41	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Jumlah Saldo Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Elektronik Pembayaran Taksi	98
Tabel 4.42	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Jumlah Saldo Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Elektronik Pembayaran Taksi	98
Tabel 4.43	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Jumlah Saldo Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Elektronik Pembayaran Taksi	99
Tabel 4.44	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dan Jangka Waktu Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Prabayar Elektronik	101
Tabel 4.45	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dan Jangka	101

	Waktu Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Prabayar Elektronik	
Tabel 4.46	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dan Jangka Waktu Yang Diinginkan Responden Dalam Kartu Prabayar Elektronik	102
Tabel 4.47	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Tingkat Penggunaan Jasa Taksi Dengan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	104
Tabel 4.48	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Taksi Yang Sering Digunakan Dengan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	104
Tabel 4.49	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Besarnya Pengeluaran Untuk Taksi Dengan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	105
Tabel 4.50	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pengalaman Dirugikan Dengan Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	105
Tabel 4.51	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Tingkat Penggunaan Taksi Dengan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	108
Tabel 4.52	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Taksi Yang Sering Digunakan Dengan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	108
Tabel 4.53	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Besar Pengeluaran Taksi Dengan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	108
Tabel 4.54	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pengalaman Dirugikan Dengan Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	109
Tabel 4.55	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Keamanan	111
Tabel 4.56	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Keamanan	112

Tabel 4.57	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Keamanan	112
Tabel 4.58	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Kecepatan	112
Tabel 4.59	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kecepatan	113
Tabel 4.60	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kecepatan	113
Tabel 4.61	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Kenyamanan	113
Tabel 4.62	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kenyamanan	114
Tabel 4.63	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kenyamanan	114
Tabel 4.64	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Kepraktisan	114
Tabel 4.65	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kepraktisan	115
Tabel 4.66	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Kepraktisan	115
Tabel 4.67	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Gaya/ Style	115
Tabel 4.68	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan	116

	Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Gaya/ Style	
Tabel 4.69	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Gaya/ Style	116
Tabel 4.70	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik :Lainnya	117
Tabel 4.71	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Lainnya	117
Tabel 4.72	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Alasan Yang Membuat Tertarik Untuk Menggunakan Pembayaran Kartu Secara Elektronik : Lainnya	117
Tabel 4.73	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; PIN NUMBER	120
Tabel 4.74	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; PIN NUMBER	120
Tabel 4.75	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; PIN NUMBER	120
Tabel 4.76	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Dapat Diisi Ulang	121
Tabel 4.77	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Dapat Diisi Ulang	121
Tabel 4.78	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Dapat Diisi Ulang	122
Tabel 4.79	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Mendapat Diskon	122
Tabel 4.80	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Fitur	122

	Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Mendapat Diskon	
Tabel 4.81	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Mendapat Diskon	123
Tabel 4.82	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Contactless	123
Tabel 4.83	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Contactless	124
Tabel 4.84	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Contactless	124
Tabel 4.85	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Lainnya	124
Tabel 4.86	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Lainnya	125
Tabel 4.87	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Fitur Apa Yang Diharapkan Terdapat Dalam Kartu Prabayar Untuk Taksi; Lainnya	125
Tabel 4.88	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	127
Tabel 4.89	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	127
Tabel 4.90	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	127
Tabel 4.91	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	128

Tabel 4.92	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	128
Tabel 4.93	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	128
Tabel 4.94	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Supermarket / Minimarket	129
Tabel 4.95	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Supermarket / Minimarket	129
Tabel 4.96	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Supermarket / Minimarket	130
Tabel 4.97	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	130
Tabel 4.98	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	130
Tabel 4.99	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	131
Tabel 4.100	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Lainnya	131
Tabel 4.101	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Lainnya	131
Tabel 4.102	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Membeli Atau Memperoleh Kartu Yang Disukai; Lainnya	132
Tabel 4.103	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	134
Tabel 4.104	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	134

Tabel 4.105	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Kantor Pool Taksi	134
Tabel 4.106	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	135
Tabel 4.107	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	135
Tabel 4.108	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Pom Bensin	136
Tabel 4.109	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Supermarket/ Minimarket	136
Tabel 4.110	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Supermarket/ Minimarket	136
Tabel 4.111	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Supermarket/ Minimarket	137
Tabel 4.112	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	137
Tabel 4.113	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	137
Tabel 4.114	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Shelter Taksi	138
Tabel 4.115	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; ATM	138
Tabel 4.116	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; ATM	138
Tabel 4.117	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; ATM	139
Tabel 4.118	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Usia Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Lainnya	139
Tabel 4.119	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Jenis Kelamin Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Lainnya	139
Tabel 4.120	Tabulasi Deskriptif <i>Crosstabs</i> Antara Pekerjaan Dengan Di mana Tempat Isi Ulang Kartu Yang Disukai; Lainnya	140
Tabel 4.121	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Kedatangan Pemesanan Taksi	143

Tabel 4.122	Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Kedatangan Pemesanan Taksi	144
Tabel 4.123	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Taksi Yang Ramah Serta Selalu Siap Menolong	145
Tabel 4.124	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Taksi Yang Ramah Serta Selalu Siap Menolong	145
Tabel 4.125	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Cepat	146
Tabel 4.126	Penilaian Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Cepat	146
Tabel 4.127	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Aman	147
Tabel 4.128	Penilaian Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Aman	148
Tabel 4.129	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Praktis Dan Nyaman	149
Tabel 4.130	Penilaian responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Praktis Dan Nyaman	149
Tabel 4.131	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Sesuai Argo	150
Tabel 4.132	Penilaian Responden Terhadap Proses Pembayaran Taksi Yang Sesuai Argo	150
Tabel 4.133	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Taksi Melakukan Inovasi Menggunakan Teknologi Dalam Pelayanan Jasanya	151
Tabel 4.134	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Taksi Melakukan Inovasi Menggunakan Teknologi Dalam Pelayanan Jasanya	152
Tabel 4.135	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Taksi Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Keluhan Yang Disampaikan	153
Tabel 4.136	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Taksi Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Keluhan Yang Disampaikan	153
Tabel 4.137	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan	155

	Perusahaan Taksi Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	
Tabel 4.138	Penilaian Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Taksi Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	155
Tabel 4.139	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Staff Pengemudi Taksi Dalam Proses Pembayaran	156
Tabel 4.140	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Staff Pengemudi Taksi Dalam Proses Pembayaran	156
Tabel 4.141	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Staff Pengemudi Taksi Dalam Mengemudikan Kendaraan	158
Tabel 4.142	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Staff Pengemudi Taksi Dalam Mengemudikan Kendaraan	158
Tabel 4.143	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Komunikasi Yang Efektif Dengan Penumpang	159
Tabel 4.144	Penilaian Responden Terhadap Komunikasi Yang Efektif Dengan Penumpang	159
Tabel 4.145	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tanggung Jawab Keamanan Dan Kenyamanan Penumpang	161
Tabel 4.146	Penilaian Responden Terhadap Tanggung Jawab Keamanan Dan Kenyamanan Penumpang	161
Tabel 4.147	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan Dan Kerapihan Kendaraan Serta Pengemudi	162
Tabel 4.148	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Dan Kerapihan Kendaraan Serta Pengemudi	163
Tabel 4.149	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penataan Eksterior Dan Interior Kendaraan Dengan Baik	164
Tabel 4.150	Penilaian Responden Terhadap Penataan Eksterior Dan Interior Kendaraan Dengan Baik	164
Tabel 4.151	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan Dan Kepentingan Pada Indikator-Indikator Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang PT.Express Transindo Utama	165

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
Gambar 2.2 Bagan Alir Tahapan Analisis Kuesioner	29
Gambar 2.3 Analisis Lima Kekuatan Bersaing Porter	35
Gambar 2.4 Diagram Kartesius	40
Gambar 3.1 Analisis Lima Kekuatan Bersaing Porter	44
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	46
Gambar 4.1 Diagram Alir Kerja Sistem Pembayaran Secara Tunai	52
Gambar 4.2 Diagram Alir Kerja Sistem Pembayaran Dengan <i>Credit Ticket</i>	54
Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Menurut Usia Responden	64
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Menurut Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Menurut Pekerjaan	66
Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Menurut Seberapa Sering Responden Menggunakan Taksi dalam Satuan Minggu	67
Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Menurut Taksi Yang Digunakan Responden	68
Gambar 4.8 Diagram Frekuensi Menurut Besar Pengeluaran Responden Untuk Biaya Taksi dalam Sebulan	69
Gambar 4.9 Diagram Frekuensi Menurut Pernahkah Responden Merasa Dirugikan Secara Nominal dalam Pembayaran Tarif atau Argo Taksi	70
Gambar 4.10 Diagram Frekuensi Menurut Seringkah Melakukan Pembayaran Menggunakan Kartu	71
Gambar 4.11 Diagram Frekuensi Menurut Pernahkah Responden Melakukan Pembayaran Dengan Kartu Pada Jasa Transportasi	72
Gambar 4.12 Diagram Frekuensi Menurut Tanggapan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi	73
Gambar 4.13 Diagram Frekuensi Menurut Ketertarikan Responden Jika Ada Kartu Prabayar Untuk Taksi Express	74
Gambar 4.14 Diagram Frekuensi Menurut Harapan Responden Terhadap Jumlah Nominal Kartu Prabayar Untuk Taksi	75

Gambar 4.15	Diagram Frekuensi Menurut Harapan Responden Terhadap Lama Jangka Waktu Kartu Prabayar Untuk Taksi	76
Gambar 4.16	Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa PT. Express Transindo Utama(Taksi Express)	166
Gambar 4.17	Perancangan Diagram Alir Kerja Proses <i>E-Payment (Smart Card)</i>	171
Gambar 4.18	Rancangan Bagan Alir <i>e-Payment (Smart Card)</i> Yang Diusulkan	176
Gambar 4.19	Rancangan Implikasi Diagram Alir Kerja Sistem Pengisian Ulang <i>E-Payment (Smart Card)</i> di <i>ATM</i>	179
Gambar 4.20	Rancangan Implikasi Diagram Alir Kerja Sistem Pengisian Ulang <i>E-Payment (Smart Card)</i> di <i>Minimarket atau Supermarket</i>	181